

# MANEJO DE MUCHEDUMBRES

## *Guía de seguridad para el manejo de multitudes*

Las lesiones relacionadas con multitudes en las ventas especiales y eventos de promoción han aumentado durante los años recientes.

Conforme a la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo de Puerto Rico, Ley Núm. 16 de 5 de agosto de 1975, enmendada, los patronos son responsables de proveer lugares de trabajo seguros y salubres a sus empleados. La Administración de Seguridad y Salud Ocupacional del Puerto Rico (PR OSHA), exhorta a los patronos a adoptar sistemas gerenciales de seguridad y salud efectivos para identificar y eliminar los riesgos relacionados con el trabajo, incluyendo aquellos causados por las grandes multitudes en eventos especiales.

Estas guías fueron preparadas para ayudar a los patronos y a los propietarios de tiendas a evitar lesiones a sus empleados durante la temporada de compras navideñas u otros eventos donde puedan reunirse grandes multitudes. La planificación del manejo de multitudes comienza con el desarrollo de aquellos eventos que tengan probabilidad de atraer grandes cantidades de personas, estableciendo mecanismos de acción que permitan el manejo de situaciones de emergencia previo al evento y durante el mismo. PR OSHA recomienda a los patronos que estén organizando un gran evento, establecer un plan que incluya los siguientes elementos:

### **Planificación**

- Donde se esperen grandes multitudes, tenga en el sitio personal de seguridad, empleados adiestrados en el manejo de multitudes u oficiales de la policía.
- Cree un plan de trabajo detallado, designando una localización para cada empleado. Basado en el tamaño de la multitud esperada y las áreas que espera tengan mayor demanda, determine el número de empleados que son necesarios en cada lugar para garantizar la seguridad del evento (por ejemplo, cerca de la puerta de entrada y a través de todo el local).
- Comuníquese con el Departamento de Bomberos para determinar si el sitio del evento cumple con todos los requisitos de seguridad pública. Informe del evento a los servicios de emergencia locales, incluyendo a la Policía, al Departamento de Bomberos y a los hospitales.
- Designe a un empleado para comunicarse con las personas de respuestas de emergencia locales, si fuera necesario.
- Coloque letreros legibles y visibles que indiquen la localización de la entrada y otra información importante, tal como la localización de los principales artículos de venta.

## ***Guía de seguridad para el manejo de multitudes***

- Prepare un plan de emergencia que discuta los daños potenciales que afrontan los empleados, incluyendo el hacinamiento, aplastamiento por la multitud, ser golpeados por la multitud, acciones violentas e incendios. Comparta el plan de emergencia con los empleados y todas las agencias de seguridad pública.
- Adiestre a los empleados en los procedimientos de manejo de multitudes y el plan de emergencia. Bríndeles la oportunidad de practicar el plan del evento especial. Incluya a las agencias de seguridad pública, si es apropiado.

### **Disposición antes del evento:**

- Establezca filas o líneas acordonadas para el manejo de multitudes con suficiente antelación a la llegada de la gente, asegurando que no comiencen en la misma entrada. Esto permitirá el manejo ordenado de la multitud y hará posible que se dividan en grupos más pequeños.
- Asegúrese de que las filas o líneas acordonadas tengan un número adecuado de interrupciones y curvas a intervalos regulares para reducir el riesgo de que los clientes empujen por detrás y puedan aplastar a otros, incluyendo a los empleados.
- Designe empleados para explicar los procedimientos de entrada al establecimiento.
- Asegúrese de que el personal que está en el exterior tenga radios u otra manera de comunicarse con el personal adentro de la tienda y con las personas de respuestas de emergencia.
- Considere usar mecanismos, tales como pulseras numeradas o boletos a los que lleguen temprano, para proveer el primer acceso a los artículos en venta.
- Coloque los carritos de compra y otros obstáculos y proyectiles potenciales dentro del establecimiento y lejos de la entrada, no en el estacionamiento.
- Si es apropiado, provea facilidades públicas, incluyendo retretes, lavados de mano, agua y resguardo (carpas, etc.).
- Comunique información actualizada a los clientes que esperan en línea.
- Poco antes de abrir, indique a la multitud que espera, el proceso de entrada establecido (i.e., limitar la entrada a pequeños grupos, redimir los boletos numerados, etc.).

### **Durante el evento:**

- Al momento de apertura, asegúrese de que todos los empleados y el personal de control de multitud estén alerta.

## ***Guía de seguridad para el manejo de multitudes***

- Coloque en las puertas de entrada guardias uniformados, policías u otro personal de autoridad.
- Use un sistema de comunicación pública o bocinas para manejar a la multitud que entra y para comunicar información o problemas.
- Coloque a los manejadores de seguridad o multitud a los lados del público que entra (o sale), no en el centro de su paso.
- Provea medios de control de multitud en todas las entradas, incluyendo las que no se estén usando. Si es posible, use más de una entrada.
- Cuando el local alcance su máximo de ocupación, no permita que entren clientes adicionales hasta que haya bajado el nivel de ocupación.
- Provea un medio de entrada seguro para personas con impedimentos.

### **Situaciones de emergencia:**

- No restrinja la salida, no bloquee o cierre las puertas de salida.
- Sepa por adelantado a quién llamar para respuesta de emergencia médica.
- Mantenga disponibles botiquines de primeros auxilios y desfibriladores externos automáticos (AEDs), y tenga personal adiestrado en el uso de AEDs y CPR.
- Instruya a los empleados, en el caso de una emergencia, a seguir las instrucciones de las personas de respuestas de emergencia autorizadas, incluso sobre las reglas de la compañía.

### **Información proveniente de:**

OSHA Fact Sheet: Crowd Management Safety Tips for Retailers

Esta hoja es de carácter informativo y de aviso. No es una norma o reglamento, y no crea una nueva obligación legal ni altera una obligación existente creada por las normas de PR OSHA o la Ley #16 de 1975, enmendada, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo de Puerto Rico. Los patronos tienen que cumplir con las normas y reglamentos de seguridad y salud ocupacional vigentes en Puerto Rico. Además, la Cláusula General del Deber, Sección 6(a), de la Ley #16, requiere que los patronos le provean a sus empleados un sitio de empleo libre de riesgos reconocidos que estén o que puedan causar muerte o daño físico a sus empleados.



DEPARTAMENTO DEL  
**TRABAJO**  
Y RECURSOS HUMANOS  
GOBIERNO DE PUERTO RICO

[www.dtrh.gobierno.pr](http://www.dtrh.gobierno.pr)



**Administración de Seguridad y Salud Ocupacional  
de Puerto Rico  
(PR OSHA)  
PR OSHA 051**

**División de Programas Voluntarios**

Edificio Prudencio Rivera Martínez  
Ave. Muñoz Rivera #505, Piso 20  
Hato Rey, Puerto Rico 00919-5540

Tel. (787) 754-2172  
Fax: (787) 767-6051, 282-7975